

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»

Саровский физико-технический институт -

филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего
образования «Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»
(СарФТИ НИЯУ МИФИ)

ФИЗИКО-ТЕХНИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Кафедра «Психологии и педагогики»

УТВЕРЖДАЮ

Декан ФТФ, член корр. РАН, д.ф-м.н

_____ *А.К. Чернышев*

«__» _____ 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ТРЕНИНГА

Эффективная коммуникация

	09.04.02
Направление подготовки (специальность)	Информационные системы и технологии

Наименование образовательной программы	Инновационные технологии комплексной автоматизации и сквозного управления жизненным циклом

Квалификация (степень) выпускника	магистр

Форма обучения	очная

Программа одобрена на заседании кафедры	Зав. кафедрой ЦТ
	_____ Кривошеев О.В.
протокол № ____ от «__» _____ 2023г.	«__» _____ 2023 г.

г. Саров, 2023г.

Программа переутверждена на 202____/202____учебный год с изменениями в соответствии с семестровыми учебными планами академических групп ЭМФ на 202____/202____ учебный год.

Заведующий кафедрой ЦТ

Кривошеев О.В.

Программа переутверждена на 202____/202____учебный год с изменениями в соответствии с семестровыми учебными планами академических групп ЭМФ на 202____/202____ учебный год.

Заведующий кафедрой ЦТ

Кривошеев О.В.

Программа переутверждена на 202____/202____учебный год с изменениями в соответствии с семестровыми учебными планами академических групп ЭМФ на 202____/202____ учебный год.

Заведующий кафедрой ЦТ

Кривошеев О.В.

Программа переутверждена на 202____/202____учебный год с изменениями в соответствии с семестровыми учебными планами академических групп ЭМФ на 202____/202____ учебный год.

Заведующий кафедрой ЦТ

Кривошеев О.В.

Семестр	В форме прак- тической подго-	Трудоемкость, кред.	Общий объем курса, час.	Лекции, час.	Тренинговые за- нятия, час	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	КР/ КП	Форма(ы) кон- троля,
2	32	2	72	--	32	--	40	--	Зач
ИТОГО	32	2	72	--	32	--	40	--	зач

В приложении к диплому итоговой оценкой по тренинговому курсу является зачет за 2 семестр.

АННОТАЦИЯ

Изучение учебного тренингового курса «Эффективная коммуникация» является важнейшим компонентом общекультурной, социальной и психологической подготовки специалиста, способствует развитию гуманистического мировоззрения и стимулирует к личностному росту и к саморазвитию.

Инновации в любой сфере деятельности основываются на гибкости, способности предвидеть изменения и быстро предлагать новое, востребованное. Поэтому задачей вуза является не трансляция определённых сведений соответственно заявленному учебно-тематическому плану, а обеспечение вхождения человека в социальный мир, его продуктивной адаптации в этом мире, что вызывает необходимость постановки вопроса обеспечения образованием более полного, личностно и социально интегрированного результата. В качестве общего определения такого интегрального социально-личностно-поведенческого феномена как результата образования в совокупности мотивационно-ценностных, когнитивных составляющих и выступило понятие «коммуникативная компетентность».

Само приобретение жизненно важных компетенций дает человеку возможность ориентироваться в современном обществе, формирует способность личности быстро реагировать на запросы времени. В процессе изучения курса акцент делается на развитие коммуникативных компетенций будущего профессионала; на формировании у студентов навыков эффективной коммуникации в профессиональной деятельности.

Тренинговый курс «Эффективная коммуникация» ориентирован на обучение специалистов, осуществляющих коммуникации в сфере цифровизации деятельности предприятий и организаций. Его особенностью является соединение теоретического содержания с элементами тренинговой работы.

Занятия направлены на осознание механизмов эффективного общения и тренировку навыков поведения, общения. В результате изучения данной дисциплины студент должен обрести знания и навыки (Soft-skills), позволяющие ему оптимизировать внутрикорпоративные коммуникационные процессы.

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель: предоставление возможности студентам - участникам тренинга, получить опыт конструктивного решения межличностной и деловой коммуникаций и формирование умений современным техникам эффективных коммуникаций, активной саморегуляции в процессе взаимодействия.

Задачи:

- формирование понимания социально-психологических и технологических основ общения в формальной и неформальной коммуникациях;
- ознакомление с интерактивной стороной межличностного и группового общения;
- помощь в осознании своих индивидуальных особенностей, в раскрытии их ресурсов;
- повысить способность ставить задачи самоизменения при неконструктивном общении и решать их, используя полученный опыт;
- развитие навыков организации деловой, устной и письменной коммуникации;
- формирование основ понимания этики делового общения - ознакомление с основами делового этикета;
- развитие навыков эффективного управления конфликтами в разных сферах деятельности.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО

Настоящая учебная программа «Тренинга эффективной коммуникации» составлена в соответствии с требованиями к формируемым компетенциям в образовательном стандарте высшего образования (ОС НИЯУ МИФИ). «Тренинг эффективной коммуникации» является обязательной дисциплиной блока 1 рабочего учебного плана по направлению 09.04.02 «Информационные системы и технологии».

Изучение дисциплины выступает опорой для прохождения Производственной (преддипломной) практики.

В результате изучения курса студенты должны:

- иметь представление:

- об основных социально-психологических теориях, описывающих процесс коммуникации.
- о технологиях деловой письменной и устной коммуникации;

Знать:

- природу и сущность феномена общения;
- теоретические основы делового и неформального коммуникационного процесса;
- основные коммуникационные технологии и формы делового общения;
- способы установления и поддержания контактов;
- причины существования барьеров общения и приемы их преодоления;
- механизмы и закономерности деловой письменной и устной коммуникации;
- приемы работы с различными типами аудитории;
- способы привлечения и удержания внимания.

Уметь:

- использовать основные технологии и формы делового общения;
- применять техники саморегуляции для создания и поддержания ресурсного состояния;

- анализировать параметры субъектов взаимодействия и выстраивать грамотную стратегию поведения;
- противостоять манипулятивному воздействию в общении, способствовать созданию деловой атмосферы сотрудничества и партнёрства.
- преодолевать коммуникативные барьеры, гармонично строить убеждающую речь, пользоваться знанием невербальных и вербальных средств общения;
- анализировать коллизии деловой и личной жизни с позиций бесконфликтного взаимодействия.

Владеть:

- основными приемами установления и поддержания контактов с различными субъектами общения (публичное взаимодействие, межличностное общение);
- консенсусными технологиями во взаимодействии субъектов общения;
- основными принципами, нормами и правилами современного делового этикета;
- профессиональными навыками в области эффективных коммуникаций;
- приемами обеспечения делового общения с использованием электронных средств коммуникации.

3.ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Универсальные компетенции:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, выработывая командную стратегию для достижения поставленной цели	З-УК-3 Знать: методики формирования команд; методы эффективного руководства коллективами; основные теории лидерства и стили руководства У-УК-3 Уметь: разрабатывать план групповых и организационных коммуникаций при подготовке и выполнении проекта; сформулировать задачи членам команды для достижения поставленной цели; разрабатывать командную стратегию; применять эффективные стили руководства командой для достижения поставленной цели В-УК-3 Владеть: умением анализировать, проектировать и организовывать межличностные, групповые и организационные коммуникации в команде для достижения поставленной цели; методами организации и управления коллективом
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	З-УК-4 Знать: правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации; современные коммуникативные технологии на русском и иностранном языках; существующие профессиональные сообщества для профессионального взаимодействия

модействия	У-УК-4 Уметь: применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения для академического и профессионального взаимодействия В-УК-4 Владеть: методикой межличностного делового общения на русском и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм, средств и современных коммуникативных технологий
УК-6 Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	З-УК-6 Знать: методики самооценки, самоконтроля и саморазвития с использованием подходов здоровьесбережения У-УК-6 Уметь: решать задачи собственного личностного и профессионального развития, определять и реализовывать приоритеты совершенствования собственной деятельности; применять методики самооценки и самоконтроля; применять методики, позволяющие улучшить и сохранить здоровье в процессе жизнедеятельности В-УК-6 Владеть: технологиями и навыками управления своей познавательной деятельностью и ее совершенствования на основе самооценки, самоконтроля и принципов самообразования в течение всей жизни, в том числе с использованием здоровьесберегающих подходов и методик

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО ТРЕНИНГОВОГО КУРСА*

№ п/п	Наименование раздела /темы дисциплины	№ недели	Виды учебной работы					
			Лекции	Практ. занятия/ семинары	Лаб. работы	СРС	Текущий контроль (форма)*	Максимальный балл (см. п. 6.3)
Семестр 1								
1.	Раздел 1. Психология							
1.1.	Тема 1. Знакомство. Принятие правил тренинга. Основы теории коммуникации.	1	--	2	--	2	ТУ, СЗ	5
1.2.	Тема 2. Базовые аспекты коммуникации.	2	--	4	--	6	ТУ, СД, СЗ,	5
1.3.	Тема 3. Принципы эффективной коммуникации.	4	--	4	--	6	ТУ, СД, СЗ, АПС	5
1.4.	Тема 4. Вербальные средства коммуникация. Речевой этикет.	5	--	4	--	6	ТУ, СД, СЗ, РИ	5
1.5.	Тема 5. Невербальные средства коммуникация.	7	--	4	--	4	ТУ, СД,, СЗ, РИ	5
Рубежный контроль		8	Пос, Акт.у.,АПС, Тест №1					
1.6.	Тема 6. Коммуникативные барьеры.	9	--	4	--	4	СД, СЗ, РИ, ТУ,АПС	5
1.7.	Тема 7. Манипуляция и противостояние манипулированию.	10	--	4	--	4	ТУ, СД, СЗ, РИ,	5

№ п/п	Наименование раздела /темы дисциплины	№ недели	Виды учебной работы					
			Лекции	Практ. занятия/ семинары	Лаб. работы	СРС	Текущий контроль (форма)*	Максимальный балл (см. п. 6.3)
1.8.	Тема 8. Управление конфликтами	11	--	4	--	6	ТУ, СД, СЗ, ДИ, АПС	5
1.9.	Тема 9. Коммуникативные техники.	12	--	2	--	2	ТУ, СД, СЗ,	5
Рубежный контроль		12	Пос, Акт.у.,АПС, Тест №2					0 - 45
Промежуточная аттестация			Зачет				4,8	0 - 50
Посещаемость								5
Итого:			--	32	--	40	36,8	100

*Сокращение наименований форм текущего, рубежного и промежуточного контроля:

АПС – анализ проблемной ситуации

Пос. – посещаемость

Акт.у.- активность участия

Тест - тестирование (письменный опрос)

СД - самодиагностика

РИ - ролевая игра

ДИ – деловая игра

СЗ – ситуационные задачи

ТУ – тренинговое упражнение

Зач. – зачет

4.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам)

Тренинговый курс

№	Наименование раздела /темы дисциплины	Содержание
1.	Раздел 1. Эффективная коммуникация	
1.1.	Тема 1. Знакомство. Принятие правил тренинга. Основы теории коммуникации.	Методы групповой коммуникации: групповые формы и методы обучения. Активные методы повышение коммуникативной компетентности: Т-группы, группы личностного роста, группы сенситивности. Правила и принципы Т-группы. Основы теории коммуникации. Определения коммуникации. Виды коммуникации. Коммуникация в структуре общения. Три формы коммуникативного действия: межличностное, деловое и профессиональное. Понятие, особенности и функции межличностной коммуникации. Функции межличностной коммуникации: информационная, экспрессивная, прагматическая и социальная. Предпосылки и условия успешной (или, напротив, неуспешной, затрудненной) коммуникации. <i>Тренинговые упражнения:</i> «Приветствие», «Интервью», «Космическая скорость», «Это мое имя», «И тут вы ему говорите...», «Все мы разные».
1.2.	Тема 2. Базовые аспекты коммуникации.	Законы и условия коммуникации. Категории коммуникации: коммуникация, коммуникативное пространство, коммуникативное время. Коммуникация как процесс. Особенности коммуникативного процесса. Динамика коммуникации: производство информации, ее тиражирование (мультипликация), распространение, прием, распознавание и использование информации. Структурные модели коммуникации. Элементы коммуникативного процесса. Источник сообщения. Кодирование и декодирование. Сообщение. Канал. Получатель. Аудитория. Обратная связь. <i>Тренинговые упражнения:</i> «Преувеличение или полное изменение поведения», «Завтрак с героем».
1.3.	Тема 3. Принципы эффективной коммуникации.	Принципы эффективной коммуникации: принцип кооперации Г.П.Грайса и принцип вежливости Робин Лакоффа. Принципы: терпимости к собеседнику, благоприятной самоподачи и позитива. Правила реализации принципов эффективной коммуникации: правила количества, правила качества, правила релевантности, правила способа (манеры). <i>Тренинговые упражнения:</i> «Всеобщее внимание», «Попробуй».

		си шоколадку», «Три закона общения», «Умение слушать», «Порядковый счет», «Катастрофа».
1.4.	Тема 4. Вербальные средства коммуникация. Речевой этикет.	Средства вербальной коммуникации: речь (внутренняя и внешняя: устная речь, монолог, диалог, полилог, письменная речь, аффективная речь). Коммуникативные качества речи: правильность, логичность, точность, лаконизм, ясность, богатство, выразительность, чистота, уместность. Речь и язык. Умение слушать как средство коммуникации. Слушание и проблемы понимания информации. Виды слушания: критическое, эмпатическое, нереплексивное, активное рефлексивное. Концепции, правила и технические приёмы «позитивного слушания». Речевой этикет. Речевые формулы вежливости, приветствия, отказа, официальности, просьбы, благодарности. <i>Тренинговые упражнения:</i> «Передать одним словом», «Умение слушать», «Золотые слова», «Волшебное слово «Да»», «Говорю, что вижу», «Запрещенная цифра», «Комплимент».
1.5.	Тема 5. Невербальные средства коммуникация.	Виды невербальной коммуникации. Взгляд и визуальный контакт в общении. Взгляд и зрительное поведение. Язык взглядов в межличностной коммуникации. Жесты в коммуникативном процессе. Функции жестов. Классификация жестов. Взаимосвязь жестов с речью. Проксемика. Пространственное поведение и физический контакт. Пространство и дистанция. Дистанция, позиции за столом, организация пространственной среды, связь с формами делового взаимодействия. Позы человека. Ориентация тела. Внешний вид и самопрезентация. Репрезентативные системы партнёров в деловой коммуникации. Невербальные ключи доступа к пониманию. Присоединение к партнёру и эффективность деловой коммуникации. <i>Тренинговые упражнения:</i> «Салки – обнималки», «Преувеличение или полное изменение поведения», «Эмоциональная поддержка», «Рисование в парах» «Всеобщее внимание».
1.6.	Тема 6. Коммуникативные барьеры.	Понятие и классификация коммуникативных барьеров. Четыре типа барьеров речевой коммуникации: фонетические, семантические, стилистические и логические. Классификация М.А. Василюка: физические барьеры коммуникации, технические барьеры, человеческие барьеры. Психологические, психологические и социокультурные барьеры. Психологические барьеры: физиологические нарушения артикуляции (заикание, картавость), нарушения фонетического характера, связанные с голосовым аппаратом (потеря голоса при простуде), глухота, полная или частичная

		потеря зрения, потеря чувствительности кожи. Психологические барьеры: стереотипы восприятия, личностные особенности, нервное напряжение, психические состояния, свойства личности. Социокультурные барьеры: принадлежность коммуникантов к различным социальным группам общества, различным языковым, этническим, расовым, возрастным и т.д. сообществам; лингвистические и семантические культурные барьеры. <i>Тренинговые упражнения:</i> «Неуверенные, уверенные и агрессивные ответы», «Моя проблема в общении», «Понять партнера», «Рассказ по цепочке», «Вчера, сегодня, завтра».
1.7.	Тема 7. Манипуляция и противостояние манипулированию.	Характеристика психологических воздействий в общении. Уровень притязаний. Потребности, интересы, ценности. Целеполагание. Техники психологического воздействия на людей: убеждение, заражение, внушение, манипуляция, личный магнетизм. Приемы внушающего воздействия. Психологические механизмы заражения и подражания. Манипулирование в общении. Рациональное манипулирование. Защита от манипуляций. Типология манипуляторов. Конфликтные личности. <i>Тренинговые упражнения:</i> «Семь богатырей», «Что вы видите?», «Доверие», «Космическая скорость», «Доверяющее падение».
1.8.	Тема 8. Управление конфликтами	Характеристика социально-психологического конфликта. Основные виды конфликтов в организации. Основные модели конфликта. Диагностика особенностей поведения в конфликте. Обучение навыкам анализа конфликтных ситуаций. Посредническая деятельность. Переговоры, дискуссия. Основные формы завершения конфликта. Выигрыш и проигрыш. Взаимосвязь моделей решения конфликтов со стратегией и тактикой поведения конфликтеров и посредников конфликта. Приемы психологической саморегуляции. Способы разрешения конфликтов: уклонение от противоречия, «сглаживание», компромисс, конфронтация, подавление (принуждение). Процедурные аспекты регулирования конфликтов: примирение, посредничество, арбитраж. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Возможности управления конфликтной ситуацией. Средства и способы предотвращения конфликтов. <i>Тренинговые упражнения:</i> «Самооценка качеств, важных для общения», «Зеркало», «Распределение сердец», «Печатная машинка», «Контраргументы».
1.9.	Тема 9.	Классификация техник активного слушания. Техники по-

	Коммуникативные техники. Методы развития коммуникативных способностей	становки вопросов. Техники малого разговора: цитирование партнера, позитивные констатации, информирование и интересный рассказ. Техники вербализации (ступень А, Б, В). Ошибки вербализации и способы их преодоления. Техники регуляции эмоционального напряжения. Техники снижающие и повышающие напряжение. Формулы вербализации чувств. Ошибки в регуляции эмоционального напряжения и способы их преодоления. Психотехнологии: «Вы-подход», «Мы-высказывание», «Я-утверждение». <i>Тренинговые упражнения:</i> «А я счастлив», «Карусель общения», "Единство", «Позиция», «Последняя встреча».
--	---	---

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Фонд оценочных средств по дисциплине обеспечивает проверку освоения планируемых результатов обучения (компетенций и их индикаторов) посредством мероприятий текущего, рубежного и промежуточного контроля по дисциплине.

5.1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине

Связь между формируемыми компетенциями и формами контроля их освоения представлена в следующей таблице:

Раздел	Темы занятий	Компетенция	Индикаторы освоения	Текущий контроль, неделя
Семестр 2				
Раздел 1	Тема 1. Знакомство. Принятие правил тренинга. Основы теории коммуникации.	УК-3 УК-4	З-УК-3: <i>Знать:</i> сущность, основные принципы и понятия психологии общения; виды социальных взаимодействий; взаимосвязь общения и деятельности.	ТУ, СЗ
	Тема 2. Базовые аспекты коммуникации.		У-УК-3: <i>Уметь:</i> применять техники эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	ТУ, СД, СЗ,
	Тема 3.		выбирать адекватные стратегии поведения в конфликтах.	ТУ, СД,

	Принципы эффективной коммуникации.		В-УК-3: <i>Владеть</i> : навыками бесконфликтного межличностного общения. З-УК-4: <i>Знать</i> : современные коммуникационные технологии на государственном и иностранном языках; закономерности деловой устной и письменной коммуникации. У-УК-4: <i>Уметь</i> : применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения. В-УК-4: <i>Владеть</i> : методикой межличностного делового общения на государственном и иностранном языках с применением профессиональных языковых форм и средств.	СЗ, АПС
	Тема 4. Вербальные средства коммуникации. Речевой этикет.			ТУ, СД, СЗ, РИ
	Тема 5. Невербальные средства коммуникации.			ТУ, СД, СЗ, РИ
Рубежный контроль		УК-3 УК-4	З-УК-3, У-УК-3, В-УК-3	Пос, Акт.у., АПС, УО, Тест №1
			З-УК-4, У-УК-4, В-УК-4	
	Тема 6. Коммуникативные барьеры	УК-4 УК-6	З-УК-4: <i>Знать</i> : современные коммуникационные технологии на государственном и иностранном языках; закономерности деловой устной и письменной коммуникации. У-УК-4: <i>Уметь</i> : применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения. В-УК-4: <i>Владеть</i> : методикой межличностного делового общения на государственном и иностранном языках с применением профессиональных языковых форм и средств. З-УК-6: <i>Знать</i> : основные приемы эффективного управления собственным временем; основные методики самоконтроля, саморазвития и самообразования на протяжении всей жизни У-УК-6: <i>Уметь</i> : эффективно планировать и контролировать собственное время; использовать методы саморегуляции, саморазви-	СД, СЗ, РИ, ТУ, АПС
	Тема 7. Манипуляция и противостояние манипулированию.			ТУ, СД, СЗ, РИ,
	Тема 8. Управление конфликтами			ТУ, СД, СЗ, ДИ, АПС
	Тема 9. Коммуникативные техники.			ТУ, СД, СЗ,

			тия и самообучения В-УК-6. <i>Владеть</i> : методами управления, собственным временем и технологиями приобретения; использования и обновления социокультурных и профессиональных знаний, умений, и навыков; методиками саморазвития и самообразования в течение всей жизни.	
Рубежный контроль	УК-3 УК-4	З-УК-4, У-УК-4, В-УК-4	З-УК-, У-УК-4, В-УК-6	Пос, Акт.у., АПС, УО, Тест №2
Промежуточная аттестация	УК-3	З-УК-3, У-УК-3, В-УК-3	Зачет	
	УК-4	З-УК-4, У-УК-4, В-УК-4		
	УК-6	З-УК-, У-УК-4, В-УК-6		

Текущий и промежуточный контроль знаний студентов:

Текущий контроль знаний проводится на тренинговых занятиях в течение семестра:

- посещаемость занятий;
- активность на занятиях;
- активность при решении анализа ситуационных задач;
- участие в дискуссиях, ролевых и деловых играх;
- ответы на вопросы для самоконтроля;
- тестирование.

Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до начала промежуточной аттестации.

Промежуточный контроль знаний (аттестация) проводится по завершению семестра по формату зачета в устной форме.

Результаты аттестации заносятся в зачетную ведомость и зачетную книжку магистра. Для оценки достижения результатов магистра используется рейтинговая система.

Распределение баллов по видам деятельности:

№ п/п	Вид деятельности	Баллы
1	Работа в семестре (в том числе посещаемость)	50
2	Зачет	50
3	Итого	100

5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

5.2.1. Примерные вопросы к зачету

а) типовые вопросы (задания):

1. Трудности межличностного общения.
2. Особенности эффективного общения.
3. Невербальная коммуникация.
4. Речь в межличностном общении.
5. Чувства и эмоции в общении.
6. Активные формы делового общения.
7. Механизмы психологической защиты от манипулятора.
8. Деловое общение как межличностное взаимодействие.
9. Закономерности доверительного общения.
10. Факторы успешного общения.
11. Чувства и эмоции в общении.
12. Сущность и функции делового общения.
13. Деловое общение как технология достижения эффективности в социальном взаимодействии личности.
14. Роль имиджа в общении.
15. Этика делового общения.
16. Критика в деловой коммуникации.
17. Compliments в деловой коммуникации.
18. Вопросы и ответы в деловой коммуникации
19. Общение в конфликтных ситуациях.
20. Невербальные средства и техники общения.
21. Барьеры речевой коммуникации: фонетические, семантические, стилистические и логические.
22. Физические барьеры коммуникации.
23. Технические барьеры коммуникации.
24. Человеческие барьеры коммуникации.
25. Психологические механизмы социальной перцепции.
26. Роль точности восприятия партнера в деловом общении.
27. Ошибки и эффекты при построении образа другого.
28. Психософизиологические барьеры коммуникации.
29. Психологические барьеры: стереотипы восприятия, личностные особенности, нервное напряжение, психические состояния, свойства личности.
30. Социокультурные барьеры: принадлежность коммуникантов к различным социальным группам общества, различным языковым, этническим, расовым, возрастным и т.д. сообществам.
31. Лингвистические и семантические культурные барьеры.
32. Вербальные техники общения (монологовые, диалоговые, публичные).
33. Техники вербализации (ступень А, Б, В).
34. Нереплексивное и рефлексивное слушание.
35. Методы и средства воздействия на партнера по деловому взаимодействию.
36. Техники постановки вопросов.
37. Техники малого разговора: цитирование партнера, позитивные констатации, информирование и интересный рассказ.
38. Техники регуляции эмоционального напряжения.

39. Взгляд и визуальный контакт в общении.
40. Жесты в коммуникативном процессе.
41. Пространственное поведение и физический контакт.
42. Позы человека.
43. Ориентация тела.

б) критерии оценивания результатов:

За неполный правильный ответ на три вопроса, магистр получает 3 балла. За правильный развернутый ответ на любые три вопроса даётся 4 балла. Правильный ответ на четыре вопроса и более – 5 баллов.

5.2.2. Примерные темы Курсового проекта / Курсовой работы

Не предусмотрено.

5.2.3. Примерные темы домашнего задания.

Не предусмотрено.

5.2.4. Наименование оценочного средства

а) типовые задания - образцы:

1. Задание проблемной ситуации - проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

б) критерии и шкала оценивания заданий

№ п/п	Критерии оценивания	Количество баллов	Оценка
1.	Магистр демонстрирует способности к глубокому анализу проблемной ситуации. Хорошо владеет теоретическим и практическим материалом, принимает активное участие в обсуждении вопросов, поставленных в кейсе или деловой игре. Обосновано, четко, закончено, лаконично и аргументировано излагает свою позицию по решению проблемы или ситуации.	10	зачтено
2.	Магистр на хорошем уровне способен проанализировать проблемную ситуацию. Хорошо владеет теоретическим и практическим материалом. Предлагаемые решения четко структурированы и доказательны. Однако затрудняется в обосновании некоторых предложений.	8	зачтено
3.	Магистр понимает поставленную проблемную ситуацию. Владеет теоретическим и практическим материалом по теме. Степень участия в обсуждении проблемы недостаточно высокая. Предлагаемые решения слабо аргументированы. Нет четкости в изложении своей позиции	5	зачтено
4.	Магистр не демонстрирует достаточный уровень анализа проблемной ситуации. Плохо владеет теоретическим и практическим материалом.	0	Не зачтено

	ским материалом по теме. Не принимает активного участия в обсуждении вопросов. Предлагаемые решения не аргументирует		
--	--	--	--

2. Дискуссия по разбору ситуации - оценочные средства, позволяющие включить участников тренинга в процесс обсуждения обсуждаемого (спорного) вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.

б) критерии и шкала оценивания дискуссий

Критерии оценивания	Оценка
Предполагает наличие твердых и достаточно полных знаний, наличие собственного мнения по проблемной ситуации	Зачтено
Предполагает достаточно полное изложение своей точки зрения по проблемной ситуации, рассуждения с отдельными ошибками, уверенно исправленных после дополнительных вопросов	
Если тема проблемной ситуации не раскрыта, наличие грубых ошибок в рассуждениях, непонимание сущности излагаемого вопроса, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы	Не зачтено

3. Ситуационные задачи.

а) типовые задания - образцы:

Оцените конкретную ситуацию «Увольнение по собственному желанию» и ответьте на вопросы.

На совещании у главного инженера фирмы обсуждался серьезный вопрос. Директор филиала «АРЗ» доложил вариант решения, который предварительно обсуждался в филиале. Начальник технического отдела филиала «АРЗ» предложил другое техническое решение, которое главный инженер фирмы нашел более удачным. После совещания директор филиала сделал замечание начальнику технического отдела за то, что тот выступил против его решения, и заявил, что у них должна быть общая точка зрения. В ответ на это начальник отдела обвинил директора филиала в бюрократизме, формализме, подавлении инициативы. Разговор шел на повышенных тонах.

После этого инцидента отношения между начальником отдела и директором филиала резко обострились. В результате начальник технического отдела уволился по собственному желанию.

Вопросы к конкретной ситуации.

1. Проанализируйте данную ситуацию.
2. Определите стороны конфликта, мотивы его участников.
3. Возможен ли иной путь решения конфликтной ситуации?

б) критерии и шкала оценивания

Оценивается участие в обсуждении ситуации, активность, адекватность в принятии другой точки зрения и участие в рефлексии.

4.Трениговое упражнение – упражнение для работы в малой или тренинговой группе, где каждый из участников рефлексрует по завершению обсуждения.

а) типовые задания - образец

«Моя проблема в общении» (20 минут)

Цель: узнать, какие проблемы существуют в общении.

Оборудование: бумага, ручки.

Вы пишете на отдельных листах бумаги в краткой, лаконичной форме ответ на вопрос: «В чем заключается твоя основная проблема в общении?» Листки не подписываются. Листки сворачиваются и складываются в общую кучу. Затем каждый участник произвольно берет любой листок, читает его и пытается найти прием, с помощью которого он смог бы выйти из данной проблемы. Группа слушает его предложение и оценивает, правильно ли понята соответствующая проблема и действительно ли предлагаемый прием способствует ее разрешению.

Рефлексия: (5 минут)

- Что вы чувствовали, выполняя упражнение?

Главную роль в общении играет речь. В процессе «говорения» важно буквально все: как обращаются к собеседнику, что говорится вначале, а что потом, соответствуют ли слова тону высказываний и т.д. Еще древние философы отмечали, что ведение беседы – настоящее искусство. Удивительно, что люди, зная о своем неумении публично выступать и всячески стремясь научиться этому, практически не задумываются, удастся ли им успешно общаться с окружающими людьми – друзьями, коллегами, родственниками и т.д. Между тем часто в жизни бывает, что мы хотим сказать одно, а, сами того не осознавая, говорим другое или вообще не находим слов для выражения какой-то важной мысли или чувства.

Важнейшая невербальная составляющая процесса общения - умение слушать. Когда человек внимательно слушает другого человека, в нем буквально все - глаза, поза, выражение лица обращены к говорящему. Это, в свою очередь, оказывает влияние на собеседника, помогает ему сформулировать свои мысли, раскрыться, быть максимально искренним. Рассеянность, безучастность, равнодушие могут привести к обратному результату.

б) критерии и шкала оценивания

Оценивается участие, активность, адекватная реакция на дополнительные вопросы, адекватность в принятии другой точки зрения и участие в рефлексии.

5. Тестирование - система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений магистратского контроля.

а) типовые задания - образец:

1. Коммуникативное качество, заключающееся в отсутствии в речи нелитературных слов: жаргонизмов, арготизмов, диалектизм, просторечных слов и слов-паразитов, это ...

- а) точность
- б) правильность
- в) логичность
- г) +чистота.

2. В ходе делового разговора вы заметили, что ваш собеседник почему-то перестал на вас смотреть, а беседа такова, что не требует от него большого интеллектуального напряжения. Это вызвано тем, что

- а) вы ему симпатичны
- б) +он стал испытывать по отношению к вам негативные эмоции
- в) он увлечен вашей идеей
- г) он с трудом перерабатывает вашу информацию.

3. Как называется наука, изучающая нормы пространственной организации общения?

- а) +проксемикой
- б) пантомимикой
- в) физиогномикой
- г) кинесикой.

4. Общение с целью сделать партнера своим единомышленником называется ?

- а) экспрессивной коммуникацией
- б) ритуальной коммуникацией
- в) познавательной коммуникацией
- г) +убеждающей коммуникацией.

5. Вид слушания, предполагающий минимальное вмешательство в речь собеседника при максимальной сосредоточенности на ней, называется ...

- а) эмпатическим направленным,
- б) критическим
- в) рефлексивным
- г) +нерефлексивным.

б) критерии и шкала оценивания тестирования

Тестовые нормы (% правильности ответов)	Количество баллов	Оценка
85 – 100%	5	зачтено
75 – 84%	4	зачтено
51 – 74%	3	зачтено
менее 50%	1 - 2	не зачтено

6. Зачет по дисциплине - итоговая форма оценки знаний по дисциплине.

Сумма баллов	Оценка	Требование к знаниям
90 – 100	зачтено	Выставляется, если изложенный материал фактически верен, наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме пройденной

		программы курса и в соответствии с поставленными программой курса целями и задачами обучения
85 – 90	зачтено	Предполагает наличие твердых и достаточно полных знаний в объеме пройденной программы курса и в соответствии с целями обучения, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала
75 – 84	зачтено	Предполагает наличие твердых и достаточно полных знаний в объеме пройденной программы курса и в соответствии с целями обучения, правильные действия по применению знаний на практике, имеется относительно нечеткое изложение материала
70 – 74	зачтено	Предполагает наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленные после дополнительных вопросов
65 – 69	зачтено	Предполагает наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, которые не исправляет после дополнительных вопросов
60 – 64	зачтено	Предполагает наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, не отвечает на дополнительные вопросы
0 - 60	Не зачтено	Если ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы

5.3. Шкалы оценки образовательных достижений

Рейтинговая оценка знаний является интегральным показателем качества теоретических и практических знаний и навыков магистров по тренинговому курсу и складывается из оценочных баллов, полученных в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации подводятся по шкале балльно-рейтинговой системы.

Шкала каждого контрольного мероприятия лежит в пределах от 0 до установленного максимального балла включительно. Итоговая аттестация по дисциплине оценивается по 100-балльной шкале и представляет собой сумму баллов, заработанных магистром при выполнении заданий в рамках текущего и промежуточного контроля.

Оценка **«зачтено»** выставляется магистру при знании основного материала курса, рассмотренного на тренинговых занятиях, а также при полном выполнении заданий, предложенных преподавателем.

Оценка **«не зачтено»** выставляется магистру при отсутствии у него минимума теоретических знаний и при невыполнении заданий, предложенных на тренинговых занятиях, или невыполнении заданий по индивидуальному графику занятий магистра, утвержденному деканатом.

Или итоговая оценка может выставляться в соответствии со следующей шкалой:

Сумма баллов	Оценка по 4-х балльной шкале	Оценка ECTS	Требования к уровню освоению учебной дисциплины
90-100	5 – <i>«отлично»</i> / <i>Зачтено</i>	A	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, использует в ответе материал монографической литературы.
85-89	4 – <i>«хорошо»</i> / <i>зачтено</i>	B	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твёрдо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.
75-84		C	
70-74		D	
65-69		E	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала.
60-64	3 – <i>«удовлетворительно»</i> / <i>зачтено</i>		
Ниже 60	2 – <i>«неудовлетворительно»</i> / <i>Не зачтено</i>	F	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА:

1. *Аболина, Н.С.* Практикум по развитию коммуникации: учебное пособие / Н. С. Аболина. Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2012. 72 с. - ISBN 978-5-8050-0486-6
2. *Брит Н. В.* Эффективные коммуникации: учебно-практическое пособие / Н. В. Брит, А. Ю. Кузин, Е. Н. Скавинская, Ю. И. Штогрин. - Томск : Изд. дом Томского гос. ун-та, 2017. - 89 с. - ISBN 978-5-94621-634-0.
3. *Суховершинина Ю.В., Тихомирова Е.П., Скоромная Ю.Е.* Тренинг делового (профессионального) общения. - 2-е изд. - М.: Академический проект; Фонд «Мир», 2009. - 128 с. - (Тренинги и практикумы).

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА:

1. Адаир Дж. Эффективная коммуникация: [как стать ферзем] / Джон Адаир; [пер. Ю. Голберг]. - Москва : Эксмо, 2006. - 318, [1] с.- ISBN 5-699-15096-X.
2. Булюбаш И.Д. Я тебя слышу. Феномены языка и речи в практике гештальт-терапевта. - Самара: Издательский Дом «БАХРАХ-М». 2008. - 272 с.
3. Гойхман О. Я. Речевая коммуникация / О. Я. Гойхман, Т. М. Надеина. - Москва: ИНФРА-М, 2001. - 272 с. - ISBN 5-16-000657-5.
4. Каган М. С. Мир общения : Проблема межсубъектных отношений / М. С. Каган. - Москва : Политиздат, 1988. - 319 с. - ISBN 5-250-00034-7.
5. Меграбян А. Психодиагностика невербального поведения. - М: Речь, 2001. - 256 с.
6. Мерманн Э. Коммуникация и коммуникабельность / Х.: Изд-во Гуманитарный Центр, 2007. - 296 с
7. Недосека Е. В. Коммуникации в организациях / Е. В. Недосека. - Мурманск: Мурманский арктический государственный университет, 2017. - 116 с. - ISBN 978- 5-4222-0000-0.
8. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учебное пособие. 2-е изд. – СПб: Знание, СПб ИВЭСЭП, 2004. – 496 с.
9. Панфилова А.П. Техники обратной связи для лучшего понимания собеседника. Электронный ресурс. Режим доступа:
http://www.elitarium.ru/2012/10/10/tekhniki_obratnoj_svjazi_ponimaniye_sobesedni_ka.html
10. Пиз А., Пиз Б. Язык телодвижений. Как читать мысли окружающих по их телодвижениям. Издательство: Эксмо, 2012, - 448 с
11. Хоган К. Эффективная коммуникация: 10 золотых правил делового и личного успеха : пер. с англ. / Кевин Хоган. - Москва : Рипол Классик, 2004. -318 с. - ISBN 5-7905-2357-9
12. Цыбульская М.В. Конфликтология [Электрон. ресурс]: учеб. – пр. пособие / М. В. Цыбульская. - М.: Евразийский открытый институт, 2010. - 312 с. - Университетская библиотека ONLINE

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ:

Специальное программное обеспечение не требуется

LMS И ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ:

1. Мир психологии - <http://psychology.net.ru>
2. Психпортал - <http://psy.piter.com>
3. <http://test.msk.ru>
4. <https://studopedia.ru/psihologiya.php>
5. <https://vocabulary.ru>
6. <https://www.live-and-learn.ru>
7. Психология на русском языке - <http://www.psychology.ru>

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение тренингового курса производится на базе учебных аудиторий кафедры в СарФТИ НИЯУ МИФИ учебных корпусов №1 и №2. В расписании занятий учитывается соединение пар не менее двух.

Материально-техническое обеспечение для осуществления образовательного процесса по курсу «Эффективная коммуникация» включает в себя специально оборудованные учебные аудитории и кабинеты для проведения занятий семинарского типа, подключенные к сети Интернет, в которых возможно передвижение столов и стульев и оснащенная посадочными местами по числу студентов до 30.

Рабочее место преподавателя: ноутбук LX.E530Y (характеристики: тип процессора Intel Core 2Duo T5250, частота 1,5 ГГц, оперативная память - 1 Гб, HDD – 140 Гб), аудиторная доска, настенный экран, мультимедиа проектор ViewSonic PJ678, активные колонки Genius.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Коммуникативный тренинг, в формате которого проходит изучение курса, ориентирован на развитие эффективных базовых компетенций, включающих такие умения как:

- понимать свои интересы и выражать собственную позицию;
- понимать позицию партнера по общению;
- разбираться в особенностях коммуникативной ситуации;
- говорить и уметь слушать.

Тренинг проходит в режиме "погружение" и предполагает поддержание различными видами психологической разгрузки следующие виды работ:

- самодиагностика;
- проблемная дискуссия;
- модификации мозговой атаки;
- модерация (работа в "малых группах");
- ролевые и деловые игры;
- анализ различных точек зрения на одну и ту же проблему, формулирование и аргументация собственной точки зрения;
- создание алгоритма коммуникативных ситуаций;
- тестирование.

При изучении учебного тренингового курса используются следующие интерактивные методы обучения:

- дискуссионные методы: мозговой штурм (брейнсторминг), групповое интервью, анализ ситуаций;
- игровые методы: ролевая игра, дидактическая игра, деловая игра, имитационная игра, психогимнастика;
- элементы социально-психологического тренинга.

Форма итогового контроля – зачет, допуском к которому является отсутствие пропусков на тренинговых занятиях в течение семестра, активное участие, выполнение всех заданий и сдача промежуточных аттестаций.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ МАГИСТРАМ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ИЗУЧЕНИЯ ТРЕНИНГОВОГО КУРСА

Ценностью данного курса является практико-ориентированная его направленность. Учебным планом по образовательной программе на изучение дисциплины отводится один семестр, который заканчивается промежуточной аттестацией в виде зачета. Допуском к зачету является посещение тренинговых занятий, активность участия и выполнение заданий.

На зачете магистры должны продемонстрировать знание содержания курса, а также умение применять полученные знания при решении проблемной ситуации в профессиональной деятельности.

Целями освоения тренингового курса «Эффективная коммуникация» являются формирование у студентов навыка рефлексивного мышления, выработка привычки смотреть на себя со стороны, осознанно «вписывать» свою индивидуальность в общий «портрет» социальных коммуникаций.

Важно для каждого участника тренинга постоянно помнить правила и принцип участия в работе тренинговой группы, которые изложены в теме №1.

Обеспечение образования инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья при реализации тренингового курса «Эффективная коммуникация» может осуществляться в адаптированном виде с учетом специфики освоения и дидактических требований, исходя из индивидуальных возможностей по личному заявлению обучающегося.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с ОС НИЯУ МИФИ (ФГОС) и учебным планом основной образовательной программы (программ).

Автор: к.п.н, доцент кафедры Психологии и педагогики

Н.И.Сучкова

Рецензент: к.э.н., доцент, зав.кафедрой Психологии и педагогики

Т.Г. Соловьев